



# UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE INGENIERÍA EN MARKETING

INNOVACIÓN INTERNO BASADO EN EL PUNTO 7.2 DE LA NORMA  
ISO 9001:2008 EN LA EMPRESA ROQUE ARQUITECTURA &  
ACABADOS, HUAQUILLAS

MORAN SORIANO JOSE DAVID  
INGENIERO EN MARKETING

MACHALA  
2020



# UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE INGENIERÍA EN MARKETING

INNOVACIÓN INTERNO BASADO EN EL PUNTO 7.2 DE LA  
NORMA ISO 9001:2008 EN LA EMPRESA ROQUE  
ARQUITECTURA & ACABADOS, HUAQUILLAS

MORAN SORIANO JOSE DAVID  
INGENIERO EN MARKETING

MACHALA  
2020



# UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE INGENIERÍA EN MARKETING

EXAMEN COMPLEXIVO

INNOVACIÓN INTERNO BASADO EN EL PUNTO 7.2 DE LA NORMA ISO  
9001:2008 EN LA EMPRESA ROQUE ARQUITECTURA & ACABADOS,  
HUAQUILLAS

MORAN SORIANO JOSE DAVID  
INGENIERO EN MARKETING

MUÑOZ SUAREZ MANUEL ANTONIO

MACHALA, 10 DE DICIEMBRE DE 2020

MACHALA  
10 de diciembre de 2020

# Caso Practico

*por* José Morán

---

**Fecha de entrega:** 20-nov-2020 11:20p.m. (UTC-0500)

**Identificador de la entrega:** 1450299310

**Nombre del archivo:** Jose\_Moran\_Caso\_Practico\_tt.docx (468.1K)

**Total de palabras:** 2123

**Total de caracteres:** 11437

## CLÁUSULA DE CESIÓN DE DERECHO DE PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO DIGITAL INSTITUCIONAL

El que suscribe, MORAN SORIANO JOSE DAVID, en calidad de autor del siguiente trabajo escrito titulado INNOVACIÓN INTERNO BASADO EN EL PUNTO 7.2 DE LA NORMA ISO 9001:2008 EN LA EMPRESA ROQUE ARQUITECTURA & ACABADOS, HUAQUILLAS, otorga a la Universidad Técnica de Machala, de forma gratuita y no exclusiva, los derechos de reproducción, distribución y comunicación pública de la obra, que constituye un trabajo de autoría propia, sobre la cual tiene potestad para otorgar los derechos contenidos en esta licencia.

El autor declara que el contenido que se publicará es de carácter académico y se enmarca en las disposiciones definidas por la Universidad Técnica de Machala.

Se autoriza a transformar la obra, únicamente cuando sea necesario, y a realizar las adaptaciones pertinentes para permitir su preservación, distribución y publicación en el Repositorio Digital Institucional de la Universidad Técnica de Machala.

El autor como garante de la autoría de la obra y en relación a la misma, declara que la universidad se encuentra libre de todo tipo de responsabilidad sobre el contenido de la obra y que asume la responsabilidad frente a cualquier reclamo o demanda por parte de terceros de manera exclusiva.

Aceptando esta licencia, se cede a la Universidad Técnica de Machala el derecho exclusivo de archivar, reproducir, convertir, comunicar y/o distribuir la obra mundialmente en formato electrónico y digital a través de su Repositorio Digital Institucional, siempre y cuando no se lo haga para obtener beneficio económico.

Machala, 10 de diciembre de 2020



MORAN SORIANO JOSE DAVID  
0705451938

## **RESUMEN**

El presente trabajo está desarrollado para la implementación de una App (RoqStyle) a la Empresa Roque Arquitectura & Acabados que va dirigido al departamento de venta con una Innovación Interno Basado del Punto 7.2 de la Norma ISO 9001:2008, en el cual consiste en un mejor manejo del proceso relacionado con el cliente para una eficiente atención y lograr ventajas competitivas en el mercado.

RoqStyle está considerado para el manejo constante del vendedor, mediante ella dará una asesoría de calidad, segura y confiable para el cliente, que podrá tener una comunicación bidireccional e ir plasmando el diseño interior del ambiente requerido. Ayudará con una organización óptima en el inventario de mercadería dando aviso mediante código de colores el estado del stop que se encuentre en cada producto, además permitirá formular una base de datos donde se tendrá conocimiento del comportamiento habitual del consumidor y lograr un control de desempeño de los vendedores externos e internos.

**PALABRAS CLAVES:** INNOVACIÓN, PROCESO RELACIONADOS CON EL CLIENTE, NORMA ISO 9001:2008.

## **ABSTRACTS**

This work is developed for the implementation of an App (RoqStyle) to the Company Roque Arquitectura & Acabados that is aimed at the sales department with an Internal Innovation based on Point 7.2 of ISO 9001:2008, which consists of a better management of the process related to the client for an efficient attention and to obtain a competitive advantage in the market.

RoqStyle is considered for the constant management of the seller, through it will give quality advice, safe and reliable for the customer, who may have a two-way communication and be shaping the interior design of the required environment. It will help with an optimal organization in the inventory of goods that giving notice by means of color code the state of the stop that is in each product, in addition it will allow to formulate a database where it will be had knowledge of the habitual behavior of the consumer and to obtain a control of performance of the external and internal salesmen.

**KEY WORDS:** INNOVATION, CUSTOMER-RELATED PROCESS, ISO 9001: 2008 STANDARD.

# ÍNDICE

<b>RESUMEN</b>	<b>1</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>3</b>
<b>1. DESARROLLO</b>	<b>5</b>
1.1.    INNOVACIÓN	5
1.2.    NORMA ISO 9001:2008	6
1.3.    PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE.	7
1.3.1.  Determinación de los requisitos relacionados con el producto.	7
1.3.2.  Revisión de los requisitos relacionados con el producto.	8
1.3.3.  Comunicación con el cliente:	8
<b>2. PROPUESTA</b>	<b>8</b>
<b>3. Conclusión</b>	<b>13</b>
<b>Referencias</b>	<b>14</b>



## **INTRODUCCIÓN**

El mundo como tal está cambiando a una velocidad vertiginosa y esto hace que tanto las organizaciones como las personas deban buscar la manera de estar a la vanguardia y de mantener una actitud de constante aprendizaje, con el ánimo de fortalecer aquellas habilidades clave para asumir los nuevos retos propios del cambio (Muñoz, 2020, pág. 51).

La innovación se entiende actualmente como un proceso social, donde el conocimiento científico y tecnológico es un factor importante, pero donde otros factores pueden ser todavía más determinantes, dependiendo de la naturaleza del cambio, del entorno en el que se intenta producir, del objetivo que se persigue y de las propias capacidades de los actores. Interviniendo factores, donde cada innovación es un caso único (Garzón, M., e Ibarra, A., 2013, pág. 46).

Por tal motivo es indispensable que las empresas logren establecer e identificar las oportunidades para adaptar de forma continua un sistema de gestión de calidad (SGC), relacionando a una innovación interna y enfocando los objetivos empresariales para el cumplimiento de sus metas con la Norma ISO 9001:2008.

En el presente estudio se pretende diseñar un plan de “Innovación Interno basado en el punto 7.2 de la Norma ISO 9001:2008 en la empresa Roque Arquitectura & Acabados – Cantón Huaquillas” mediante la creación de una App, con el objetivo de aumentar su competitividad para lograr un mejor manejo del proceso relacionado con el cliente y obtener mayor participación en el mercado.

# **1. DESARROLLO**

## **1.1. INNOVACIÓN**

La innovación es el proceso mediante el cual una organización utiliza sus habilidades y recursos para desarrollar nuevos y mejores bienes y servicios o nuevos sistemas de producción y operación con el fin de responder mejor a las necesidades de sus clientes (Burgelman y Maidique, 1988). Cada vez hay un entorno más dinámico y complejo. En los últimos 10 o 15 años los mercados han experimentado vertiginosos cambios derivados, entre otras cosas, de la digitalización de nuevos modelos empresariales y formas de hacer negocio (Estella, 2020).

Hoy en día, los altos directivos empresariales están al tanto del cambio constante del comportamiento del consumidor en la cual demandan resultados a corto plazo para satisfacer las necesidades que manifiestan una importante capacidad de adaptación clave de un modelo éxito empresarial. “Las capacidades tecnológicas, las comerciales y las nuevas capacidades son clave para la innovación” (Rodríguez, 2019, pág. 195).

## **1.2. NORMA ISO 9001:2008**

En el mundo todas las empresas tienen como objetivo de ir incrementando paulatinamente su productividad y competitividad con la finalidad de acaparar la mayor parte de participación de mercado, buscando un reconocimiento que garantice su estadia en dicho mercado con la aplicación de un sistema de gestión de calidad. Para aquello (Font Villanueva y Rosa M, 2016) un sistema de gestión orientado a aumentar la satisfacción del cliente con un producto competitivo, distintivo de los restantes, de elevada calidad. Dicho esto, que le beneficiará obteniendo una ventaja competitiva de los demás.

“Un sistema de gestión de calidad permite incluir elementos para monitorear y mitigar de manera oportuna aquellos cuellos de botella generadores de desperdicios que no aportan de manera rentable a la sostenibilidad y crecimiento de las empresas” (Agudelo Borrero, Bradley; Castillo Viafara, C. A., 2020). En la cual también se puede ir mejorando la documentación mediante una gestión de base de datos de los clientes analizando el comportamiento del consumidor.

Una empresa que está implementada con una certificación en Norma ISO 9001, va a sobresalir por encima de la competencia. En la cual, “la empresa proyecta una imagen muy positiva sobre los clientes potenciales que hace que la organización prevalezca frente a otras además que los clientes busquen las empresas con mayores certificaciones internacionales” (ISO N. , 2018). Para esto pueden asegurar el cumplimiento de requisitos internos y externos en la que está orientada la organización.

Muchas empresas en Ecuador sobre todo dedicadas a la manufactura la aplican como parte de su política interna de calidad, ya que no es obligatoria, sin embargo, las empresas de servicios también la aplican para obtener una mejora en la percepción del servicio al cliente, lo que se conjuga en una ventaja competitiva de las instituciones que la aplican (Toapanta, K., y Calvache, J., 2020, pág. 151). “De hecho, hay más de un millón de empresas y organizaciones en más de 170 países con certificación ISO 9001” (International Organization for Standardization, 2019).

Para el acatamiento de la Norma ISO 9001:2008 nos ayuda a controlar las deficiencias, para (Ventura, 2020) menciona que mejora los servicios administrativos que ofrece la compañía, así como las condiciones y metodologías de trabajo establecidas hasta el momento. Pero para aquella implementación de la certificación ISO demandaría inversión de recursos.

### **1.3. PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE.**

El proceso relacionado con el cliente proviene del punto 7.2 de la Norma ISO 9001:2008, este punto hace referencia a la acción que posee la empresa para implementar estrategias para mejora de la organización a través de tecnología. Se puede determinar que, de los objetivos

organizacionales básicos es la satisfacción del cliente, y una organización puede ofrecer satisfacción cumpliendo los estándares y expectativas del cliente, “para lo cual se necesita de una adecuada interacción y retroalimentación en todas las etapas del proceso de generación del servicio” (Duque, 2015).

### **1.3.1. Determinación de los requisitos relacionados con el producto.**

Para (ISO S. C., Sistemas de Gestión de la Calidad - Requisitos, 2008) se menciona, la organización debe determinar lo siguiente: a) requerimiento por el cliente, incluidos los requisitos para la entrega y posteriores a la entrega; b) los no especificados por el cliente, pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, si se conocen; c) los requisitos legales y reglamentarios aplicables al producto y d) requisitos adicionales que la organización considere necesarios.

### **1.3.2. Revisión de los requisitos relacionados con el producto.**

La empresa debe revisar los requisitos relacionados con el producto, esta revisión debe efectuarse antes de que la organización se comprometa a proporcionar un producto al cliente.

### **1.3.3. Comunicación con el cliente:**

Definir (ISO S.C., Sistemas de gestión de calidad - Requisitos, 2008) que la organización debe establecer e implementar disposiciones efectivas para comunicarse con los clientes que aborden: a) información sobre el producto, b) Consultas, contratos o cumplimiento de pedidos, incluidos cambios, y c) Comentarios de los clientes, incluidas sus quejas.

## 2. PROPUESTA

La propuesta señalada en el presente trabajo para la empresa Roque Arquitectura & Acabados es la implementación de una App en beneficio principal es la optimización de recursos en la hora de la atención al cliente y un manejo de control del comportamiento con dicho cliente. “Una necesaria adaptación de los sistemas de gestión del desempeño conforme a las nuevas exigencias del negocio y a la irrupción de las generaciones más jóvenes en el mercado de trabajo” (Francisco Javier Vilaplana Domingo y Guido Stein Martínez, 2020).

La incorporación de la App construirá una imagen corporativa eficiente señalando una satisfacción al cliente que en la cual demanda una conformidad de que le habilite procesos para una rápida adquisición del producto de una manera más confiable.

Las Aplicaciones Digitales en el Ecuador está en un Auge sostenible que beneficiará a las empresas y a los consumidores de estas aplicaciones. Para la Revista (Líderes, 2020) argumenta que “se encuentran opciones en negocios como farmacias, ropa, viajes, etc. Ahora las personas quieren hacer todo desde su dispositivo móvil”. En la cual esto va conectado con las necesidades informativas que favorecerá a las empresas para la obtención de su base de datos.

La presente aplicación se llamará “RoqStyle” consistirá en el diseño del interior de manera digital de cómo quedará el establecimiento con los productos ofrecidos por parte de la Empresa (Cerámica, porcelanato, granito, cuarzo, mármol y pepelmas).

RoqStyle será funcional para los empleados (vendedores físicos y vendedores online) de la empresa en qué consistirá en primer lugar en registrarse. Los vendedores una vez ya registrada una cuenta en RoqStyle deberá solo laborar mediante la aplicación en la cual nos servirá para: obtención de datos, una mejor comunicación bidireccional con el cliente y ventaja competitiva en el mercado.

Funcionamiento de RoqStyle:

1. El vendedor deberá ingresar a la aplicación al momento de atender al cliente.

2. El vendedor deberá crear un usuario para el cliente en la cual esto consistirá en sus datos principales (Nombre y Apellido, celular y dirección).
3. RoqStyle presentará diseño predeterminado de ambientes (sala, dormitorio, fachada, cocina y baño) una vez escogida la opción podrá modificar con las medidas del espacio del lugar del cliente. Ejemplo: Si el cliente escogió Sala tendrá la opción de colocar las medidas exactas del espacio físico de la sala para así determinar la cantidad de producto que necesitará el cliente.
4. RoqStyle le dará la opción de las paredes del lugar utilizar colores para que pueda ir diseñando de forma digital como quedará su espacio físico.
5. Ya seleccionado el ambiente, seleccionar el tipo de material que desee adquirir, en la cual dará la opción del tipo de formato de cada material escogido en la que podemos elegir hasta la tipología, acabado y color del producto.
6. Ya seleccionado el tipo de material que desea adquirir, la aplicación dará a conocer la cantidad que va a requerir el cliente para su nuevo ambiente.
7. Una vez diseñada el espacio con los productos seleccionados por parte del cliente podemos compartir la imagen o imprimir para que el cliente tenga evidencia de cómo quedará el ambiente diseñado.
8. Además, podemos agregar productos anexados como: separadores y sementinas.
9. El vendedor podrá imprimir un recibo en qué consistirá: datos del cliente, hora y día, nombre del vendedor, tipo de ambiente escogido, cantidad de producto, tipo de formato de producto, color del producto, productos anexados, valor a cancelar y dirección.
10. En la cual el cliente se acercará a la sesión de caja a cancelar y a recibir su producto.

La aplicación nos proporcionará un mejor manejo de inventario que va a estar conectada con el almacenamiento de entrada y salida de mercadería, en la que dará aviso si en el transcurso de la venta el material adquirido por el cliente es lo suficiente para ejecutar la venta, en la cual se notificará mediante código de colores:

- a) Rojo: Faltante de Mercadería.

b) Amarillo: Insuficiente mercadería.

c) Azul: Mercadería por recibir.

d) Verde: Suficiente mercadería.

Además, al finalizar la venta el vendedor deberá colocar una observación que percibió durante el acercamiento con el cliente.

## **DISEÑO DE LA APLICACIÓN**

LOGO - ICONO

IMAGEN 1



ELABORACIÓN: AUTOR

PANTALLA DE INICIO / INGRESO

IMAGEN 2



ELABORACIÓN: AUTOR

## PANTALLA DE DISEÑO DE INTERIOR

IMAGEN 3



ELABORACIÓN: AUTOR



RECIBO DE COMPRA

IMAGEN 4

**ROQSTYLE**  
ROQUE ARQUITECTURA Y ACABADOS

**CLIENTE**  
ANDRÉS SANCHEZ

**NÚMERO DE FACTURA**  
001 - 11 - 2020

**FECHA DE EXPEDICIÓN**  
01/11/2020

DESCRIPCIÓN	CANT.	PRECIO	TOTAL

**IMPORTE TOTAL**  
**IVA**  
**CANTIDAD A PAGAR**

**NOMBRE DE VENDEDOR**  
José Morán

**DIRECCIÓN**  
Av. Tata Cordovez /11 de Noviembre

<http://www.roquearquitecturayacabados.com>

ELABORACIÓN: AUTOR

### **3. Conclusión**

Se concluye que la implementación de la App “RoqStyle”, en el departamento de venta podrá beneficiar de manera directa a los clientes con una mejor comunicación y asesoría de primera calidad como estipula el punto 7.2 de la Norma ISO 9001:2008. RoqStyle, estará disponible las 24 horas ya que la empresa cuenta con vendedores online que pueden atender a los clientes potenciales y lograr con un cierre de venta exitosa.

Los principales beneficios que obtiene la empresa a la ejecución de la aplicación “RoqStyle” son: mejor manejo de inventario, control de desempeño de los vendedores externo e interno, formulación de base de datos y mejorar el proceso relacionado con los clientes.

## Referencias

- Agudelo Borrero, Bradley; Castillo Viafara, C. A. (2020). Propuesta documental para el proceso de transición del sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001: 2008 a la versión 2015 en la empresa deltec sa de la ciudad de Cali. *Universidad Santiago de Cali*. Obtenido de <https://repository.usc.edu.co/handle/20.500.12421/4032>
- Burgelman & Maidique. (1988). *Strategic management of Technology and Innovation*. (1. McGraw-Hill School Education Group, Ed.) 186 . doi:0256054495
- Duque, E. (2015). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos. *INNOVAR. Revista de Ciencias*, 15(25), 64-80. doi:0121-5051
- Estella, F. D. (2020). La regulación de los mercados en la era digital. (C. d. (<http://www.cef.es/>), Ed.) *CEFLegal*, 5. doi:1699-129
- Font Villanueva & Rosa M. (2016). Implantación del Sistema de Gestión de Calidad según UNE en ISO 9001:2008. Fundación Luis Giménez Lorente, en el ámbito de la cartografía y la gestión de sus fondos. Comparativa con otras instituciones cartográficas a nivel nacional. *Universitat Politècnica de València*, 5. doi:10.4995/Thesis/10251/62152
- Francisco Javier Vilaplana Domingo & Guido Stein Martínez. (2020). Digitalización y personas. *Empresa y Humanismo*, 23(1), 113 - 137. doi:<https://doi.org/10.15581/015.XXIII.1.113-137>
- Garzón, M., e Ibarra, A. (Enero de 2013). INNOVACIÓN EMPRESARIAL, DIFUSIÓN, DEFINICIONES Y TIPOLOGÍA. *DIMENSIÓN EMPRESARIAL*, 11(1), 46. doi:1692-8563
- International Organization for Standardization. (Agosto de 2019). *ISO*. Obtenido de <https://www.iso.org/iso-9001-quality-management.html>
- ISO, N. (13 de Marzo de 2018). *Nuevas Normas ISO*. Obtenido de Escuela Europea de Excelencia:

<https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2018/03/beneficios-sistema-de-gestion-de-calidad/>

ISO, S. C. (2008). Sistemas de gestión de la calidad — Requisitos. *Secretaría Central de ISO*, 8.

ISO, S. C. (2008). Sistemas de gestión de la calidad — Requisitos. *Secretaría Central de ISO*, 8.

ISO, S. C. (2008). Sistemas de gestión de la calidad — Requisitos . *Secretaría Central de ISO*, 9.

Líderes, R. (21 de Octubre de 2020). *Revista Líderes*. Obtenido de <https://www.revistalideres.ec/lideres/servicios-aplicaciones-expanden-ecuador.html>

Muñoz, L. (Junio de 2020). Elementos clave de la innovación empresarial. Una revisión desde las tendencias contemporáneas. *Innova ITFIP*, 6(1), 50-69. doi:2629-6328

Rodríguez, M. (2019). Relationship between the innovation of products and organizational capacities. *Digital Publisher Ceit*, 40(2), 195. doi:1815-5936

Toapanta, K., y Calvache, J. (2020). Aplicación de la Norma ISO 9001:2015 en Instituciones de Educación Superior (IES). Caso de estudio, Instituto Superior Tecnológico ISMAC. 593 *Digital Publisher CEIT*, 5(2), 151. doi:doi.org/10.33386/593dp.2020.2.210

Ventura, E. N. (2020). PROPUESTA DE UN SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD (SGC) BASADO EN LA NORMA ISO 9001: 2008 PARA LA EMPRESA CONSTRUCTORA PETRASAC. *Ciencia y Tecnología*, 17. Obtenido de <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:y0aHvsO5UcAJ:repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12676/2247/IND-JAR-VEN-2020.pdf%3Fsequence%3D1%26isAllowed%3Dy+&cd=3&hl=es-419&ct=clnk>